

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2020-0259

Klageren: XX
2770 Kastrup

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone på enkeltbillet

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun netop bad om assistance til antallet af zoner af personalet i DSB-kiosken på Tårnby st., som udstedte billetten til hende

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. marts 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia skal frafalde kontrolafgiften, men skal ikke betale sagsomkostninger til ankenævnet.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren skulle hun begynde i et skoleforløb på SOSU H-uddannelsen, Brøndby Møllevej 4 i Brøndby den 19. oktober 2020. Selv om hun slog op i Rejseplanen, kunne hun ikke se, hvor mange zoner hun skulle købe billet til, og hun cyklede derfor den første morgen til Tårnby station for at få hjælp.

Det fremgår af DSB's hjemmeside, at det betjente billetsalg på Tårnby station foregår i 7/eleven-kiosken:

Service



DSB 7-Eleven



DSB Billetautomat

[Læs mere om billetautomaterne](#)



Handicapservice på stationen

[Læs om Handicapservice](#)



Andre butikker Tårnby Torv ligger tæt ved stationen



Ventesaal/forhal



Cykelparkering

Klageren har gjort gældende, at medarbejderen slog adressen op i "deres system" og derefter solgte hende en billet til fire zoner fra zone 04. Hun steg i god tro ind i toget og efterfølgende om bord på buslinje 500S, som standser i zone 43 ved stoppestedet "Gildhøj Centret" nær SOSU-skolen i Brøndby.

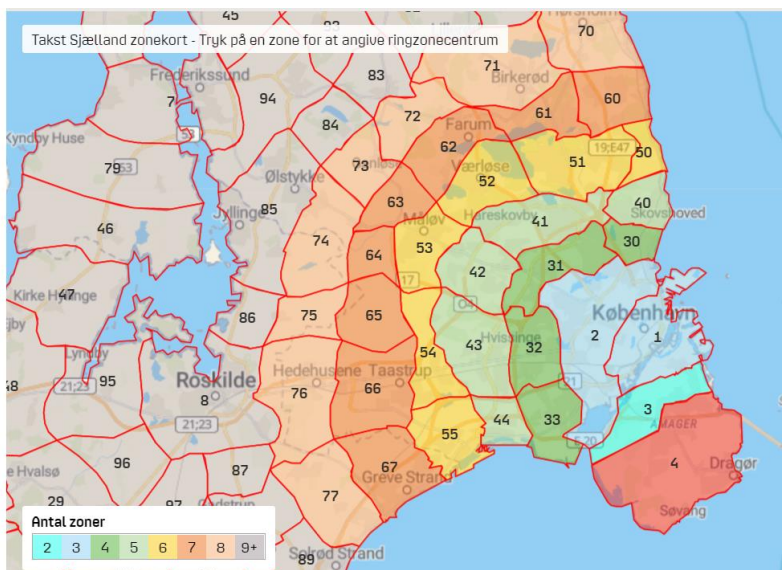
Klagerens billet:



Stoppestedsoversigt:

Rute	Zone	Stoppesteder
Ørestads Boulevard	3	Ørestad St.
Avedøre Havnevej Stamholmen	2 33	Avedøre Holme, CPH Business Park Avedøreholmen Helseholmen Fyrmestervej
Gammel Køge Landevej Brøndby Strand St. Brøndbyvester Boulevard	44	Brøndby Strand St. Albjergparken Brøndby Hatten Gildhøj Centret Tranehaven
Park Allé		
Østbrovej Sydvestvej Hovedvejen Nordre Ringvej	43	Åskellet Glostrup St. Nordre Ringvej Rigshospitalet, Glostrup Mellemtoftevej Fabriksparken
Fabriksparken		Smedeland Farverland Teknisk Skole Fabriksparken, Formervangen
Sydbuen Hold-an Vej	42	Sydbuen Hedegårdscenret Psykiatrisk Center Ballerup
Banegårdspladsen Bydammen Skovvej		Ballerup St. Bydammen Skovvejens skole - vest

Ved stoppestedet "Brøndby Hallen" i zone 43 steg kontrollør om bord på buslinje 500S, og da der fra zone 04 til 43 er fem zoner, blev klageren ved kontrollen pålagt kontrolafgift på 750 kr. for at mangle en zone på billetten.



Zonekort med udgangspunkt i zone 04

Den 4. november 2020 anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende som gengivet ovenfor.

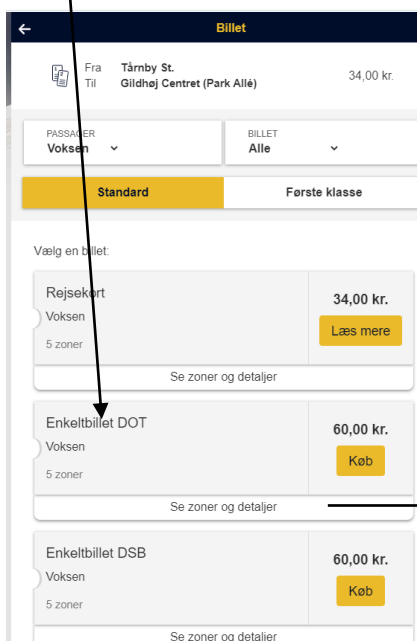
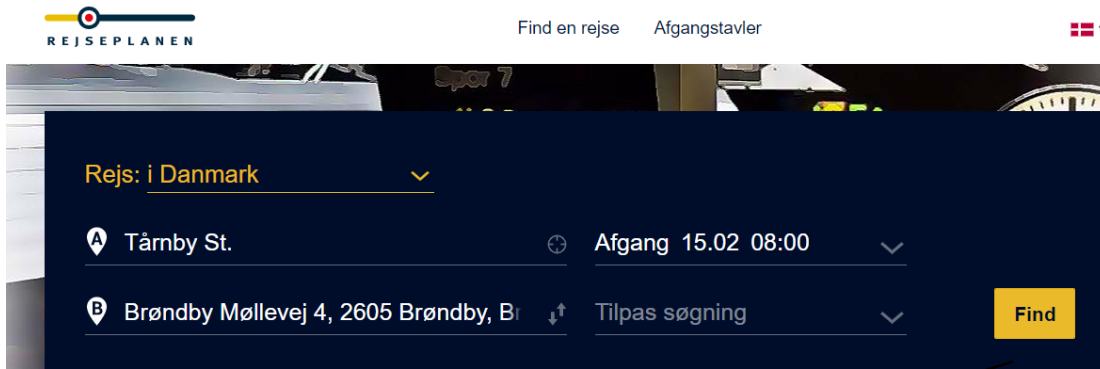
Movia fastholdt kontrolafgiften den 18. november 2020 med den begrundelse, at passageren selv er ansvarlig for at have gyldig rejsehjemmel, og når man rejser i et område, hvor man ikke er kendt, kan spørge chaufføren til råds eller kigge på informationen ved stoppestedet, og at displayet i bussen viser, hvilke zoner bussen kører i. Derudover skrev Movia:

“Det sker, at kunder efterfølgende oplyser at have spurgt til råds om zoner et andet sted end i bussen. Movia er nødt til at kunne få bekræftet en eventuel fejl, hvilket desværre ikke er muligt i denne sag.”

Endelig anførte Movia, at antallet af zoner kan variere efter rejserute og transportmiddel, hvorfor man altid skal orientere sig, inden man benytter den pågældende rute.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Man kan på Rejseplanen søge på både "SOSU H Brøndby" eller adressen "Brøndby Møllevej 4" og får i begge tilfælde vist, at der kræves en 5 zoners enkeltbillet til 60 kr. fra Tårnby st.:



Klageren har oplyst i klageskemaet til ankenævnet, at

”Jeg har efterfølgende kontaktet DSB, som indrømmede at det var "teknisk" svært på rejseplanen at finde det sted, hvor man får at vide hvor mange zoner, der er til en given adresse.”

Sekretariatet har spurgt klageren, hvorledes hun har fået oplysningen fra DSB, men klageren har ikke svaret herpå.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Movia skrev i sin første afgørelse til klageren den 18. november 2020, at *det sker, at kunder efterfølgende oplyser at have spurgt til råds om zoner et andet sted end i bussen. Movia er nødt til at kunne få bekræftet en eventuel fejl, hvilket desværre ikke er muligt i denne sag.*

Det følger af officialprincippet, som er en forvaltningsretlig grundsætning, at myndigheden, der træffer afgørelse, skal tilvejebringe oplysninger, så der kan træffes en materielt korrekt afgørelse.

Ved blot at skrive til klageren, at det ikke var muligt at få bekræftet en eventuel fejl, har Movia ikke godtgjort at have søgt at tilvejebringe sådanne oplysninger fra klageren. Movia baserer desuden deres fastholdelse af kontrolafgiften i ankenævnet på, at klageren ikke har skaffet en erklæring fra DSB om fejl.

Det er ankenævnets opfattelse, at Movia aldrig har anmodet klageren om dette, og den citerede sætning ovenfor udgør ikke en sådan anmodning.

Officialprincippet hører til de såkaldte garantiforskrifter, der indebærer, at hvis sagen er utilstrækkeligt oplyst, kan afgørelsen tilsidesættes som ugyldig, eller sagen må genoptages, så de manglende undersøgelser kan blive foretaget.

Movia forsøgte ikke på tilstrækkelig vis at få sagen oplyst ved at undersøge, hvilken rådgivning klageren havde fået, særligt i den situation hvor en professionel part udstedte en forkert billet.

Imidlertid klagede klageren først den 4. november over kontrolafgiften af 19. oktober 2020, og det er derfor vanskeligt at antage, at Movia ville have fået et brugbart svar, hvis de havde undersøgt sagen.

Ved en hjemvisning af sagen til fornyet behandling i Movia på nuværende tidspunkt, vil det være usandsynligt, at Movia vil kunne oplyse sagen, og ankenævnet finder på den baggrund, at Movia skal fratage kontrolafgiften, men ikke skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.

RETSGRUNDLAG:

Trafikselskaberne har hjemmel til at opkræve kontrolafgifter hos passagerer, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel, jf. § 29 i lov om trafikselskaber.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Uddrag fra Folketingets Ombudsmand - Myndighedsguiden:

”Inden en myndighed kan træffe afgørelse i en sag, må sagen forberedes. Der skal tilvejebringes det retsgrundlag og de faktiske oplysninger, som er nødvendige for at træffe en rigtig afgørelse. Det er et

grundlæggende princip i forvaltningsretten. Princippet kaldes officialprincippet eller undersøgelsesprincippet.

Formålet med officialprincippet er at nå til den materielt rigtige afgørelse. En myndighed må ikke træffe afgørelse på grundlag af et utilstrækkeligt materiale.

Ansvaret for at oplyse en sag påhviler den myndighed, der skal træffe afgørelse.

Det betyder ikke nødvendigvis i praksis, at myndigheden altid selv skal fremskaffe de nødvendige oplysninger. Det kan være overladt til parten eller andre myndigheder. Den myndighed, der skal træffe afgørelse, står imidlertid med ansvaret for, at sagsforberedelsen har været *forsvarlig*.

I sager, der rejses af en borger gennem en ansøgning, vil det ofte påhvile borgeren selv at skaffe en række af eller alle de nødvendige oplysninger. Officialprincippet forpligter imidlertid myndigheden til aktivt at sikre, at oplysningerne bliver indsamlet og kontrolleret.

Princippet hører til de såkaldte *garantiforskrifter*, hvis iagttagelse generelt er af væsentlig betydning for, om afgørelser er lovlige og rigtige. Hvis sagen er utilstrækkeligt oplyst, kan det betyde, at afgørelsen må tilsidesættes som ugyldig. Det kan også betyde, at sagen må genoptages, så de manglende undersøgelser kan blive foretaget.

Forvaltningslovens § 19 om *partshøring* og § 21 om en parts adgang til at *afgive en udtalelse* har desuden betydning for en sags oplysning. Myndigheden skal således som en del af sin sagsoplysning inddrage de kommentarer, der kommer fra sagens parter efter f.eks. en parthøring, som foretages på myndighedernes initiativ, eller en udtalelse på parternes egen foranledning.

For at sikre, at kun de relevante oplysninger indhentes, vil det ofte være hensigtsmæssigt, at myndigheden på et tidligt stadium af sagens forberedelse foretager foreløbige overvejelser om sagens retsgrundlag og mulige afgørelse og derudfra vurderer, hvilke oplysninger og undersøgelser der vil være nødvendige.

En materielt lovlig og rigtig afgørelse har som forudsætning, at alle relevante forhold er belyst, og at alle oplysninger er tilstrækkeligt *pålidelige*.

Er der *tvivl* om et væsentligt faktum, skal tvivlen søges afklaret. Det påhviler myndigheden så vidt muligt at afklare eller tage stilling til bevistvivl og afgøre, om den pågældende oplysning kan lægges til grund for afgørelsen.

Der kan f.eks. opstå tvivl i sager, hvor flere parter bidrager med uoverensstemmende oplysninger, eller i sager, hvor parter bidrager med andre oplysninger end dem, myndigheden kender, eller bestrider oplysninger i sagen.

Hvis faktum er omstridt, bør myndigheden i afgørelsens begrundelse oplyse, at sagens faktiske omstændigheder er omtvistede, angive de modstridende versioner og anføre, hvilket faktum myndigheden bevismæssigt har lagt til grund i forbindelse med afgørelsen.

Også oplysninger, der er indhentet fra andre myndigheder eller sagkyndige, må myndigheden efter omstændighederne forholde sig kritisk til og ikke uden videre lægge til grund for sin bedømmelse af en sag.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"D. 19/10/2020 skal jeg starte i skole i Brøndby, jeg har ikke kunne finde nogen steder, hvor mange zoner der er til stedet - hvilket jeg også beskriver for Movia. Derfor tager jeg den første morgen til en DSB kiosk, for at få hjælp til antal zoner, så jeg netop ikke kommer til at købe forkert. DSB medarbejderen slår adressen op i deres system og sælger mig en billet, jeg går i god tro ind i tog og efterfølgende i bussen. Tilsyneladende med en zone for lidt.

I klageafgørelsen fra Movia, står der at det er mit eget ansvar, men jeg mener at jeg netop har taget ansvar, ved at spørge DSB om hjælp. De skriver endvidere at jeg "bare" kunne have spurgt buschaufføren, til trods for at jeg informerer at jeg er startet i et tog.

Jeg var i god tro, og forventer at en DSB medarbejder kan hjælpe med antal zoner, når jeg nu ikke selv kunne finde det på rejseplanen. Det oplyses endvidere i den afgørelse jeg har modtaget, at jeg kunne have orienteret mig i bussen, om hvilke zoner jeg rejste i, men igen vil jeg påpege at jeg rejste i god tro OG at der intet sted på min billet står, hvilke zoner jeg rejste i, kun antal Zoner, så hvordan skulle jeg have kunne dobbelttjekke dette?

Jeg har efterfølgende kontaktet DSB, som indrømmede at det var "teknisk" svært på rejseplanen at finde det sted, hvor man får at vide hvor mange zoner, der er til en given adresse. Jeg beder om såkaldt "ekspert hjælp", eller det troede jeg, og så får jeg en bøde, det er ikke ret og rimeligt.

Jeg vil opnå at virksomheden, måske kan blive klogere - få mere indsigt i, at vi ikke alle bare vil snyde, måske de kunne ændre deres systemer, således at sådan en som mig, nemt . eller lettere kan finde rundt i deres zoner og prisklasser. Ærligt føler jeg mig utroligt uretfærdigt behandlet - jeg bad om hjælp, og endte med en bøde."

Indklagede anfører følgende:

"På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler, fastholder Movia kontrolafgiften.

Baggrund for kontrolafgiften

Klageren rejste den 19.oktober 2020 i Movias bus. En rejse som krævede billet til 5 zoner. Klageren manglede zone 043 i sin billet, da klageren havde kun købt en billet til 4 zoner.

Klageren kunne ved kontrollen i zone 043 alene forevise en billet som var gyldig i 4 zoner fra zone 004. Billetten var altså gyldig i zone 001,002,004,032, men er ikke gyldig i zone 043.

Movias Kommentarer og afgørelse

Kontrolafgiften for manglende gyldig billet blev derfor pålagt med rette.

Ifølge klageren henvendte hun sig til DSB, da hun var i tvivl om, hvorvidt hun havde en rigtig billet. Vi ved ikke, om klageren har spurgt hos DSB eller hvad hun har spurgt om. Hun er ikke vendt tilbage med en erklæring fra DSB om en fejl.

Zonerne kan variere alt afhængig af hvilken rejsevej man benytter, samt hvilke transportmidler man benytter. Zoner i bussen og zoner i toget kan derfor være forskellige, og man skal derfor altid orientere

sig inden man benytter sig af de forskellige rejseveje. Displayet i bussen viser desuden, hvilke zoner bussen kører i.

Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift, men reglerne omkring køb af billet er meget klare. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening og det er derfor klagers eget ansvar at kunne fremvise gyldig billet til hele rejsen på forlangende

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende. Movia har ingen mulighed for at vurdere, om der har været, misforståelse eller forglemmelse og derfor forholder vi os ikke til det.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse, hvis det accepteres, at en billet kan anvendes som gyldig rejsehjemmel uden for billettens gyldighedsområde.

Movia lægger i vores afgørelse vægt på:

- At det er klagers eget ansvar at tjekke displayet i bussen, som viser hvilke zoner bussen kører i.
- Hvis klageren har været i tvivl, så skal man til egen sikkerhed dobbelt tjekke billetten og spørge bus chaufføren om hvilke zoner bussen kører i.

I de tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand